

TGV® Bruxelles-France – Suppression, retard et correspondance manquée

Ces Conditions Particulières internationales complètent les Conditions Générales de Transport de la SNCB.

QUELS SONT MES DROITS?

Le [Règlement 1371/2007](#) de l'Union Européenne contient une série de mesures visant à assurer le respect de vos intérêts et à vous garantir des droits, dont le droit à une compensation en cas de retard et à une assistance en cas de situation perturbée.

Les articles suivants sont entièrement en vigueur :

- Article 16 « Remboursement et réacheminement »,
- Article 17 « Indemnisation relative au prix du billet » et
- Article 18 « Assistance ».

L'article 17 décrit les compensations auxquelles vous pouvez prétendre en cas de retard. En plus, la SNCB vous offre une compensation de 25% du prix du billet à partir de 30 minutes de retard. La SNCB applique le seuil minimum de 4 EUR, en-dessous duquel aucune compensation ne sera accordée.

COMMENT FAIRE VALOIR MES DROITS?

Pour faire valoir vos droits, si vous avez acheté vos billets auprès des services de la SNCB, vous pouvez envoyer votre demande à l'adresse suivante, au plus tard trois mois après la date de voyage concernée :

- Par courrier:
SNCB
Service clientèle International
10-14 B-MS.1433
Avenue de la Porte de Hal, 40
B – 1060 Bruxelles

N'oubliez pas de joindre à votre demande vos billets originaux et tout autre document utile.

- Via notre [formulaire de contact](#)

Mentionnez la référence de votre billet (code « DNR » de 7 lettres) et conservez tous vos documents originaux, ils pourraient vous être demandés par la suite.

- Si vous voyagez avec un billet au tarif Invité VIP ou Duty-FIP, aucune compensation ne pourra vous être accordée en cas de retard.

